

# 自己改革

総務部

総務部は総務課、管理課、人事研修課の3課があります。総務課では理事会や総代会の開催のほか、出資金管理や企画、広報活動が主な業務です。管理課では財務及び管理会計に関することをはじめ、資金運用や子会社管理、電算業務。人事研修課では役職員教育や人事・コンプライアンスに関すること、CS活動(お客様満足度向上活動)に取り組んでいます。

## テレビ・新聞等で多く取り上げてもらいJA鹿本をPR

JA鹿本では農産物の出荷やイベント時にメディアへ取材を依頼する「プレスリリース」を積極的に行っています。

メディア側の要望を受け入れ情報を発信することで、消費者への「夢大地ブランド」のPRが来ています。

スイカ初出荷時は...

テレビ5社、新聞3社あわせて8社が取材。そのうち、日本全国テレビでの放送が2回、各放送局で一日3回ずつ放送、新聞の一面に掲載されました。



出荷PRの時は生産者に出演してもらいます

### メディア対応時の流れ(例)

選果場での取材 ▶ 営農指導担当職員と販売担当職員による農産物説明 ▶ 生産者の圃場 ▶ 生産者インタビュー  
結果、多くのテレビや新聞に出演・掲載しています。



実際に農産物を取材班に試食 いただきPR

## 組合員向け広報誌「かもと」を毎月発行



組合員向け広報誌「かもと」を毎月発行しています。JA管内での出来事や農業に関する特集等、その時の状況にあった情報を掲載しています。

その中でも「農作業メモ(旧: agriwork)」のページを設け、園芸・果樹・畜産・普通作・花卉の栽培管理方法や栽培アドバイスも行っています。

## 員外向け広報誌「すきっぷ」発行でJA鹿本の認知度アップ



年に2回、組合員外向け広報誌「すきっぷ」を発行し、熊本日日新聞に折り込みしています。農業を頑張る組合員や、旬の農産物を使った料理レシピ、JA事業等の紹介を行い、JA鹿本の認知度アップを目指しています。

「すきっぷ」は全7号発行しています。1回の発行部数約1万6千部で、発行後には150通を超える数多くの意見やご要望をいただいています。

こんなところで自己改革

本誌では連載で毎月、各部署・支所の「自己改革」を紹介しています。

## お客様満足度向上を目指し職員の意識改革

平成26年より各支所・取次店の職員でお客様満足度向上を目指し、意識改革に取り組んでいます。

週1回支所・取次店でそれぞれ会議を行い、改善点を出し合うほか、人事研修課が主となり、各支所・取次店のリーダーを集め、活動を報告するミーティングを開催しています。

昨年、窓口利用者を無作為に抽出し、約5000人にアンケートを実施しました。

		取り組み前後の変化	
		導入前	導入後
サービス満足度	メインバンク率	37.4%	41.9%
	渉外	25.1%	32.0%
	窓口	65.8%	66.3%
	店舗	61.1%	64.9%

導入前に比べ、JAをメインバンクにいただいた方やサービス満足度も向上しています。

本誌の「PHOTO REPORT」、地区だよりの紙面上で掲載する記事で、自己改革に関連することは、「農業者の所得増大」、「農業生産の拡大」、「地域の活性化」の3つのマークをつけています。



本誌には不定期で特集「こだわりの道」を掲載しています。こだわりの道では部会の取り組みを紹介しています。

JA鹿本は各事業を通じ、

創造的自己改革の実現に向けて取り組みます！ 次月号に続く▶▶▶